# MANUAL DE CARGOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dependencia:** | División de Operaciones | **Área:** | Área de Cajeros Automáticos |
| **Código del Cargo:** | 3018.20 | **Código del Puesto:** | 3018 |
| **Categoría:** | 22 | **Nombre del Puesto:** | Jefe Área 1 |
| **Nombre del Cargo:** | Jefe de Área Cajeros Automáticos | **Reporta a:** | Jefe División de Operaciones |
| **Objetivo del Cargo:** | Ejecutar labores profesionales de planeamiento, coordinación, control y supervisión de las actividades que permitan la disponibilidad de la prestación del servicio de la Red de Cajeros Automáticos, mediante el monitoreo, abastecimiento, control y soporte adecuado y en tiempo, con el fin de mitigar el riesgo económico y reputacional del BPDC. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales. | | |

| MACRO PROCESO | PROCESO | ACTIVIDAD | FUNCIONES PRINCIPALES |
|---|---|---|---|
| | | | 1.Planear, organizar, supervisar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades asignadas al área para mantener la disponibilidad del servicio del Canal Cajeros Automáticos y se cumplan los planes de trabajo, proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos. |
| | | | 2.Coordinar la gestión de instalación, reubicación, reposición o reparación de los Cajeros Automáticos con la finalidad de atender con oportunidad los requerimientos de las diferentes áreas. |
| | | | 3.Fiscalizar los contratos asignados al Área y sus respectivos controles, así como informes de evaluación de proveedores (compra de cajeros automáticos, mantenimiento correctivo y preventivo cajeros automáticos, mantenimiento preventivo y correctivo de cerraduras de cajeros automáticos. |
| | | | 4.Establecer y gestionar las pólizas contra robo y asalto a cajeros automáticos que conforman la Red de Cajeros Automáticos. |
| | | | 5.Asignar y supervisar la ejecución de estudios y actividades técnicas-profesionales, llevados acabo por el personal a su cargo, con el objetivo de controlar el cumplimiento. |
| | | | 6.Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Cuadro de Mando Integral (CMI), planeación presupuestaria del Área. |
| | | | 7.Definir los indicadores de medición mediante los cuales se realizará el proceso de evaluación del desempeño del personal del Área. |
| | | | 8.Preparar y presentar los informes sobre avances y comportamiento del desarrollo general de los proyectos o procesos del Área, investigaciones, los trabajos realizados y el grado de cumplimiento del Plan Anual Operativo (PAO) y Presupuesto del Área. |
| | | | 9.Velar por el control y la administración directa de los cajeros automáticos ubicados en Agencias, BPT y cajeros islas ubicados en el área metropolitana, ( prestación del servicio, solicitud de efectivo y entrega de remesas, abastecimiento de efectivo, cierres diarios contables, faltantes, control de retiro y entrega de tarjetas retenidas, atención de fallas, mantenimiento correctivo y preventivo de cajeros automáticos, cumplimientos de tiempos de atención, etc.). |
| | | | 10.Realizar y fiscalizar los trámites de contratación asignados al Área con la finalidad de validar que se cumplan con todas las condiciones requeridas en la elaboración y el proceso de ejecución se cumpla según lo establecido en el contrato ( Formulario requisitos únicos, emitir criterio técnico y razonabilidad del precio, atender consultas de los proveedores, del Área Gestión y Análisis de Compras, participar en el Comité de Aprobación de Licitaciones, validar borrador de contrato, etc). |
| | | | 11.Gestionar los procesos de compra de cajeros automáticos para suplir los requerimientos del negocio bancario y para sustitución por obsolescencia del mismo. |
| | | | 12. Gestionar las acciones para la coordinación con la Bóveda Central el control del efectivo requerido para mantener la disponibilidad del Servicio en la Red de Cajeros Automáticos ( promedio mensual 75.000.000.000.00). |
| | | | 13.Administrar y controlar los procesos de tercerización de la administración de cajeros automáticos Agencias, BPT y cajeros islas de islas, de las oficinas comerciales ( prestación del servicio, entrega de remesas, abastecimiento de efectivo, cierres diarios contables, faltantes, conciliación diaria del efectivo en custodia, control de retiro y entrega de tarjetas retenidas, atención de fallas, mantenimiento correctivo y preventivo de cajeros automáticos, cumplimientos de tiempos de atención, etc.). |
| | | | 14.Atender los requerimientos especiales encomendados por instancias superiores, consultas de las diferentes dependencias y asistir a las sesiones de trabajo que correspondan. |
| | | | 15.Atender e implementar las recomendaciones de los resultados de los estudios de merchandising realizados por las instancias correspondientes. |
| | | | 16.Atender e implementar las recomendaciones de los resultados de la Auditoría Interna y de la Auditoría Externa. |
| | | | 17.Asignar y aprobar con las dependencias correspondientes los estudios de viabilidad para instalación de nuevos cajeros. |
| | | | 18.Cumplir con los Convenios de Servicio establecidos. |
| | | | 19.Atender los casos de vandalismo que se presenten en la Red de Cajeros Automáticos: revisión del equipo, informe técnico, establecer nivel de daños (daños parciales o pérdida total del equipo), certificar nivel de pérdida del efectivo y gestionar el reclamo correspondiente ante la División de Bienes y Servicios para su recuperación ante el l Instituto Nacional de Seguros. |
| | | | 20.Controlar la actualización de procedimientos del Área y de las oficinas comerciales ( en cuanto a la administración de cajeros automáticos). |
| | | | 21.Controlar la administración del personal del Área en la distribución de cargas de trabajo, pago de tiempo extraordinario, vacaciones, asistencia, incapacidades, disponibilidad, constancias salariales, suplencias, evaluación de desempeño, cierre de brechas competenciales, diagnostico de necesidades de capacitación, entre otros. |
| | | | 22.Supervisar y atender el suministro oportuno de la información que requieran los entes supervisores internos y externos de manera que se realicen los procesos de evaluación y seguimiento requeridos e implementar las recomendaciones establecidas. |
| | | | 23.Controlar que la resolución de los inconformidades y/o reclamos de los clientes se atiendan y resuelvan según los plazos establecidos. |
| | | | 24.Resolver los recursos de revocatoria presentados por los clientes y presentar los informes requeridos para la resolución de recursos de apelación en subsidio. |
| | | | 25.Controlar el inventario de activos del Área. |
| | | | 26.Gestionar e implementar las regulaciones Mandatorias de VISA Internacional para el cumplimiento de la Normativa de Seguridad PCI y regulaciones Banco Central , en la Red de Cajeros Automáticos. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 27.Gestionar los faltantes de dinero reales que se presenten en los cajeros automáticos administrados, atender y validar el resultados de las investigaciones de faltantes de cajeros automáticos solicitados por las oficinas comerciales. |
| | | | 28.Brindar información y/o asesoría según corresponda, a los entes externos que requieran información para la investigación y resolución de casos de hurtos en cajeros automáticos. |
| | | | 29.Controlar las cuentas contables internas de cajeros automáticos para mantener la transferencia de las mismas ( depuración-conciliación-liquidación). |
| | | | 30.Administrar el proceso de las capacitaciones y pasantía de personal de oficinas comerciales para el desempeño del puesto de Operador de Cajero Automático. |
| | | | 31.Participar en las distintas comisiones, reuniones o procesos requeridos con el objetivo de brindar aportes respecto a cajeros automáticos. |
| | | | 32.Responsable del levantamiento del Cuestionario Análisis de Impacto del Negocio (AIN ) y su actualización en conjunto con el Área Continuidad del Negocio. |
| | | | 33.Atender los requerimientos de la División de Canales Alternos (nuevos servicios); Centro Nacional de Tarjetas y División de Seguridad de la Información ( desarrollos para minimizar riesgos de fraudes), asignar el levantamiento del requerimiento, creación de historias de usuario, sesiones de entendimiento, valoración de ofertas desde el punto de vista usuario, etc. |
| | | | 34.Asignar el recurso técnico y controlar los procesos de certificación de los desarrollos de servicios y mejoras en la Red de Cajeros Automáticos así como su aprobación y visto bueno para los pases a producción. |
| | | | 35.Atender y brindar el soporte técnico que requieran los Jefes de Agencias y Gerentes de BPT en materia de administración de cajeros automáticos. |
| | | | 36.Tener disponibilidad para atender actividades de soporte en horas no hábiles de oficina, sábados, domingos y feriados, al personal de Monitoreo y personal Técnico del Área, División de Seguridad, Divisiones Regionales y Jefatura inmediata. |
| | | | 36.Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo. |
| | | | 38.Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo. |
| | | | 39.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección. |
| | | | 40.Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo. |
| | | | 41.Ejecutar otras funciones propias del Puesto, Área, División o Dirección. |
| | | | **FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGOS** |
| | | | 42.Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados. |
| | | | 43.Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda. |
| | | | 44.Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad. |
| | | | 45.Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada. |
| | | | 46.Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo. |
| | | | 47.Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo. |
| | | | 48.Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción. |
| | | | 49.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento. |

| **CÓDIGO** | **REQUISITOS EXIGIBLES** | |
|---|---|---|
| | **Formación Académica:** | Licenciatura en Administración Pública, Administración de Negocios o con énfasis en: Banca, Finanzas, Gerencia o Ingeniería de Sistemas. |
| | **Legales:** | Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones. |
| | **Experiencia:** | Tres años de experiencia en labores relacionadas con la gestión de Cajeros Automáticos con supervisión de equipos de trabajo. |

| **CÓDIGO** | *** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES** |
|---|---|
| | 1. Conocimiento de Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. |
| | 2. Conocimiento de la Ley de Control Interno. |
| | 3. Conocimiento sobre Competitividad e innovación. |
| | 4. Conocimiento sobre Administración de Proyectos. |
| | 5. Conocimiento en el funcionamiento de la operativa de administración de cajeros automáticos. |
| | 6. Conocimiento en la implementación, control y seguimiento de indicadores de medición. |
| | 7. Conocimiento en la implementación de buenas prácticas operacionales en equipos funcionales. |
| | 8.Conocimiento de la Normativa PCI Internacional. |

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

| **CÓDIGO** | **REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES** |
|---|---|
| | 1.Conocimiento del Sistema Autoriza 7. |
| | 2.Conocimiento del Sistema T24. |
| | 3.Conocimiento del Sistema AS400. |
| | 4.Conocimiento del sistema Sipre. |
| | 5.Conocimiento en el Manual de Políticas Institucionales. |
| | 6.Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente. |
| | 7.Conocimiento del Código de Conducta ( Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal. |
| | 8.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204. |
| | 9.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). |

| CÓDIGO | SISTEMAS UTILIZADOS |
|---|---|
| | SIPRE. Sistema Integrado de Presupuesto. |
| | SIAP. Sistema de Activos y Pólizas. |
| | SIAR. Sistema de Acuerdos y Recomendaciones. |
| | Autoriza 7 .Switching Transaccional Cajeros Automáticos y Tarjetas |
| | AS400 |
| | T24: Core Bamcario |
| | Portal de Recursos Humanos |
| | Portal de Autogestión |

| | COMPETENCIAS REQUERIDAS | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| PERFIL KOMPE DISC: | | PERFIL: JEFATURAS SOPORTE | | | |
| **CÓDIGO** | **Cardinales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| CAR-01 | Compromiso Social | | | | |
| CAR-02 | Orientación al Cliente | | | | |
| CAR-03 | Innovación y Creatividad | | | | |
| CAR-04 | Orientación al Logro | | | | |
| CAR-05 | Seguimiento de procedimientos | | | | |
| **CÓDIGO** | **Gerenciales:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| GER-01 | Desarrollo de Otros | | | | |
| GER-02 | Dirección de Equipo | | | | |
| GER-03 | Seguimiento de la Gestión | | | | |
| **CÓDIGO** | **Del Negocio:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| NEG-01 | Análisis de la Información | | | | |
| NEG-02 | Negociación | | | | |
| NEG-03 | Persuasión | | | | |
| NEG-04 | Manejo Emocional | | | | |
| NEG-05 | Trabajo en Equipo | | | | |
| **CÓDIGO** | **Del Soporte:** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| SOP-01 | Planeación | | | | |
| SOP-02 | Practicidad | | | | |
| SOP-03 | Precisión | | | | |
| **CÓDIGO** | **DISC - Personalidad** | **D** | **C** | **B** | **A** |
| DISC-01 | Dominancia | | | | |
| DISC-02 | Influencia | | | | |
| DISC-03 | Estabilidad | | | | |
| DISC-04 | Conformidad | | | | |
| **Observaciones:** | **La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante el oficio GGC-1637-2020, con fecha 8 de octubre de 2020. Referencia DIRCH-1377-2020.** | | | | |